COMMISSION CANADIENNE DES DROITS DE LA PERSONNE

Rapport sur le rendement

Pour la période se terminant le 31 mars 2010

L'honorable Rob Nicholson, C.P., député
Ministre de la Justice et procureur général du Canada

Table des matières

SECTION I **Survol** 1

Message de la présidente 1

1.1 Renseignements sommaires 3
Raison d'être 3
Responsabilités 3
Résultat stratégique et architecture des activités du programme 4

1.2 Données sommaires sur le rendement 4
Contribution des priorités aux résultats stratégiques 5
Analyse du risque 7
Profil des dépenses 8
Crédits votés et législatifs 9

SECTION II **Analyse des activités de programme par résultat stratégique** 11

2.1 Résultat stratégique 11

2.1.1 Programme de développement et de diffusion des connaissances sur les droits de la personne 11
Résumé de l'activité de programme 12
Avantages pour les Canadiens 12
Analyse du rendement 12
Leçons apprises 13

2.1.2 Programme de prévention de la discrimination 14
Résumé de l'activité de programme 14
Avantages pour les Canadiens 15
Analyse du rendement 15
Leçons apprises 16

2.1.3 Programme de règlement des différends en matière de droits de la personne 16
Résumé de l'activité de programme 17
Avantages pour les Canadiens 17
Analyse du rendement 17
Leçons apprises 18

2.1.4 Services internes 18
Résumé de l'activité de programme 18
Avantages pour les Canadiens 18
Analyse du rendement 19
Leçons apprises 19

SECTION III **Renseignements supplémentaires** 21

3.1 Principales données financières 21

3.2 Liste des tableaux d'information supplémentaires 22

SURVOL

Message de la présidente

La Commission est responsable de l'administration de la *Loi canadienne sur les droits de la personne* et de la *Loi sur l'équité en matière d'emploi*, qui appliquent les principes d'égalité des chances et de non-discrimination aux organismes sous réglementation fédérale. La loi qui a donné naissance à la Commission propose une vision du Canada où est reconnu le « droit de tous les individus, dans la mesure compatible avec leurs devoirs et obligations au sein de la société, à l'égalité des chances d'épanouissement » à l'abri de la discrimination.

L'aptitude à réagir et le renouvellement sont au cœur des travaux de la Commission cette année. Une initiative d'harmonisation stratégique a été lancée pour permettre à la Commission de définir et cibler ses priorités; de rationaliser les programmes, et d'explorer les possibilités de réinvestissement interne. L'initiative a permis d'élaborer de nouvelles approches pour aborder des questions de plus en plus complexes avec des ressources limitées et de renforcer la capacité de la Commission à ajuster sa capacité en fonction des résultats attendus.

Le Modèle de maturité pour les droits de la personne, élaboré à l'issue de vastes consultations avec des organismes partenaires, est une feuille de route novatrice et un cadre de mesure du rendement innovateur pour les employeurs, les fournisseurs de services, les agents négociateurs et les employés. Il procure aux organismes les outils leur permettant de créer des cultures autonomes de droits de la personne au sein de leur milieu de travail. À terme, une nouvelle méthode d'établissement de rapports de vérification sur l'équité en matière d'emploi viendra compléter le Modèle de maturité. La Direction générale de la prévention de la discrimination commencera les essais pilotes du Modèle de maturité au cours de l'année qui vient.

Cette année, nous avons poursuivi notre travail en vue de mettre en œuvre les modifications à la *Loi canadienne sur les droits de la personne* qui visent à élargir le mandat de la Commission pour inclure les Premières nations et leurs membres ainsi que les questions couvertes par la *Loi sur les Indiens*. Ces changements majeurs entreront pleinement en vigueur en juin 2011. Dans le cadre de l'Initiative nationale autochtone, la Commission a augmenté la sensibilisation à ces lois et continue à renforcer la capacité des communautés autochtones. Le Programme de développement et de diffusion des connaissances sur les droits de la personne a mis l'accent sur la sensibilisation accrue aux principes des droits de la personne et à leur application dans le contexte de la sécurité nationale, et sur l'enrichissement du débat public concernant les messages haineux sur Internet.

Le Programme de règlement des différends a vu augmenter considérablement le nombre de dossiers dont il a été saisi. Nous avons continué à faire des progrès en vue d'atteindre les résultats attendus. La Commission cherche à découvrir les raisons de l'augmentation du nombre de plaintes et examine ses pratiques pour s'assurer que les dossiers continuent d'être pris en charge de façon rapide et efficace.

Cette année, la Commission a mené à terme avec succès son mandat à la présidence du Comité international de coordination des institutions nationales des droits de l'homme et commence son mandat de deux ans à la présidence du Forum des institutions nationales des droits de l'homme du Commonwealth.

La Commission a fait preuve de son aptitude à réagir et de son aptitude à renouveler ses idées et ses approches pour répondre aux besoins en évolution des Canadiens. Cette année, l'évaluation de la Commission dans le contexte du Cadre de responsabilisation de gestion a mis en évidence la solidité de sa culture organisationnelle basée sur le respect, l'intégrité et le professionnalisme.

Toutes ces avancées ont été rendues possibles grâce au soutien de nombreux partenaires et intervenants, au leadership des commissaires, et au dévouement et travail acharné du personnel de la Commission. En travaillant ensemble avec persévérance et détermination afin de concrétiser les principes de l'égalité, du respect, de la dignité et de l'équité, nous nous rapprochons de la vision définie par la *Loi canadienne sur les droits de la personne*.

Jennifer Lynch, c.r.
Présidente

1.1 Renseignements sommaires

Raison d'être

La loi qui a donné naissance à la Commission canadienne des droits de la personne laisse entrevoir un Canada soucieux du « droit de tous les individus, dans la mesure compatible avec leurs devoirs et obligations au sein de la société, à l'égalité des chances d'épanouissement » sans discrimination.

La Commission est chargée d'appliquer la *Loi canadienne sur les droits de la personne* (LCDP) et de veiller au respect de la *Loi sur l'équité en matière d'emploi* (LEE). La LCDP interdit la discrimination fondée sur la race, l'origine nationale ou ethnique, la couleur, la religion, l'âge, le sexe, l'orientation sexuelle, l'état matrimonial, la situation de famille, la déficience ou l'état de personne graciée. La LEE favorise l'équité en milieu de travail pour quatre groupes désignés : les femmes, les Autochtones, les personnes handicapées et les membres des minorités visibles.

Les deux lois appliquent les principes de l'égalité des chances et de la non-discrimination aux ministères et organismes gouvernementaux, aux sociétés d'État et aux organisations du secteur privé sous réglementation fédérale. Les provinces et les territoires ont adopté des lois semblables à la LCDP pour lutter contre la discrimination.

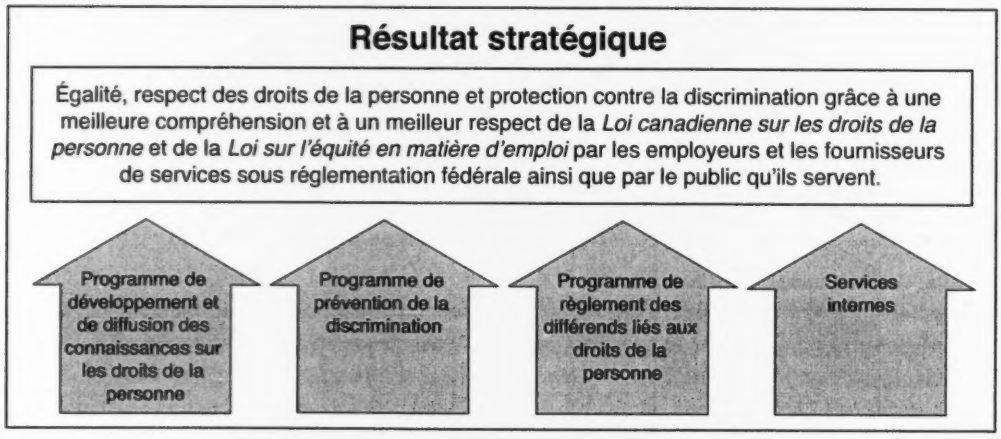
Responsabilités

Le modèle de prestation de services de la Commission repose sur des initiatives de prévention de la discrimination, des méthodes modernes de règlement des différends pour les besoins des enquêtes et des plaintes ainsi que sur le développement des connaissances et l'élaboration de règlements et de politiques. La Commission collabore avec des employeurs, des fournisseurs de services, des particuliers, des syndicats, des organisations gouvernementales et non gouvernementales de même qu'avec des organismes provinciaux ou territoriaux et internationaux des droits de la personne afin de favoriser la compréhension et l'engagement nécessaires pour créer une société où les droits de la personne sont respectés dans les pratiques de tous les jours.

La Commission est chargée d'élaborer et d'exécuter des programmes d'information visant à sensibiliser le public à la LCDP ainsi qu'à son propre rôle et à ses activités. Elle entreprend par ailleurs des études et parraine des programmes de recherche se rapportant à ses fonctions et à ses attributions en vertu de la LCDP.

La Commission a aussi pour mandat de recevoir et de traiter les plaintes. Au cours de ce processus, elle favorise un règlement en offrant des possibilités de dialogue et de médiation. En vertu de la LEE, la Commission procède à des vérifications auprès des employeurs sous réglementation fédérale afin de s'assurer qu'ils respectent le principe d'égalité des chances en matière d'emploi.

Résultat stratégique et architecture des activités du programme



1.2 Données sommaires sur le rendement

Ressources financières pour 2009-2010 (en milliers de dollars)

Dépenses prévues	Total des autorisations	Dépenses réelles
20 651	23 673	22 629

Ressources humaines pour 2009-2010 (en équivalents temps plein)

Prévues	Réelles	Écart
190	186	4

Résultat stratégique : Égalité, respect des droits de la personne et protection contre la discrimination grâce à une meilleure compréhension et à un meilleur respect de la *Loi canadienne sur les droits de la personne* et de la *Loi sur l'équité en matière d'emploi* par les employeurs et les fournisseurs de services sous réglementation fédérale ainsi que par le public qu'ils servent.

Indicateur de rendement	Objectif	Rendement en 2009-2010
D'ici 2011, le pourcentage de fonctionnaires qui auront déclaré ne pas avoir été victimes de discrimination au travail.	84 p. 100	Lors du Sondage de 2008 auprès des employés fédéraux, 82 p. 100 des employés de la fonction publique estimaient ne pas avoir été victimes de discrimination au travail. La Commission continuera de travailler avec la fonction publique pour atteindre son objectif en matière de réduction des comportements discriminatoires d'ici 2011 en offrant aux employeurs un moyen de faire le point sur leur culture des droits de la personne et d'effectuer le suivi de leurs progrès.

Activité de programme	Dépenses réelles pour 2008-2009 (en milliers de dollars)	2009-2010 (en milliers de dollars)				Harmonisation avec les résultats du gouvernement
		Budget principal des dépenses	Dépenses prévues	Total des autorisations	Dépenses réelles	
Programme de développement et de diffusion des connaissances sur les droits de la personne	3 505	2 725	2 725	3 697	3 442	Une société diversifiée qui favorise la dualité linguistique et l'intégration sociale.
Programme de prévention de la discrimination	4 616	4 721	4 721	4 510	4 475	Une société diversifiée qui favorise la dualité linguistique et l'intégration sociale.
Programme de règlement des différends liés aux droits de la personne	8 543	8 125	8 125	9 155	8 555	Une société diversifiée qui favorise la dualité linguistique et l'intégration sociale.
Services internes	5 705	5 080	5 080	6 311	6 157	
Total	**22 369**	**20 651**	**20 651**	**23 673**	**22 629**	

Le montant total des autorisations pour 2009-2010 indique une augmentation de l'ordre de 3,0 millions de dollars ou 14,6 p. 100 par rapport au Budget principal des dépenses de 2009-2010, qui s'élevait à 20,7 millions de dollars. Cet écart est attribuable au financement reçu par l'entremise du Budget supplémentaire des dépenses pour l'abrogation de l'article 67 de la LCDP, au report sur les exercices ultérieurs de fonds de fonctionnement prévus pour 2008-2009, au remboursement des dépenses admissibles liées à la liste de paye pour les indemnités de départ et les prestations parentales, ainsi qu'aux augmentations salariales découlant de la signature de nouvelles conventions collectives.

Contribution des priorités aux résultats stratégiques

Priorités opérationnelles	Type	État	Lien avec le résultat stratégique
Sensibilisation accrue des Autochtones à la *Loi canadienne sur les droits de la personne* (LCDP) et à la *Loi sur l'équité en matière d'emploi* (LEE)	Nouvelle	Tous les objectifs ont été atteints – L'une des premières étapes pour renforcer la capacité des Autochtones et les préparer à la mise en œuvre intégrale consiste à les sensibiliser davantage à la LCDP et à la LEE. La Commission a œuvré à cette fin en travaillant sur trois fronts : *Recours accru aux documents de la Commission destinés aux Premières nations et aux autres Autochtones.* En 2009-2010, plus de 6 200 publications ont été distribuées dans le cadre d'activités tenues par des organisations autochtones comme des dialogues régionaux, des assemblées annuelles et diverses activités d'apprentissage. On a constaté par ailleurs une augmentation du nombre de visites sur le site Web de l'Initiative nationale autochtone de la Commission, qui est passé de 7 481 en 2008-2009 à 10 164 en 2009-2010.	Égalité, respect des droits de la personne et protection contre la discrimination – Après des années de débat, le Parlement a abrogé, en juin 2008, l'article de la LCDP en vertu duquel les Premières nations ne pouvaient bénéficier pleinement des protections prévues par cette loi en matière des droits de la personne. Le train de mesures découlant de l'abrogation doit être déployé d'ici juin 2011. L'abrogation de cet article marque un point tournant dans l'évolution de la législation sur les droits de la personne au Canada.

...suite à la page 6

...suite de la page 5

Priorités opérationnelles	Type	État	Lien avec le résultat stratégique
Sensibilisation accrue des Autochtones à la *Loi canadienne sur les droits de la personne* (LCDP) et à la *Loi sur l'équité en matière d'emploi* (LEE)	Nouvelle	*Participation accrue des Premières nations à des activités visant à prévenir la discrimination,* comme en témoigne l'augmentation notable du nombre d'invitations adressées à des employés de la Commission en vue de la présentation d'exposés sur des questions relatives aux droits de la personne. La Commission a participé à plus de 50 activités organisées par des organisations autochtones en 2009-2010, alors qu'elle s'attendait au départ à participer à une dizaine d'activités régionales seulement. En voici quelques exemples : • La Commission a participé à trois assemblées plénières avec des organisations nationales autochtones dont les membres sont particulièrement touchés par les changements apportés à la LCDP. • Des représentants de la Commission ont participé, à titre d'experts, à plusieurs conférences nationales portant sur des questions autochtones, dont l'assemblée générale annuelle de l'Assemblée des Premières Nations (APN) en juillet 2009, l'Assemblée générale des chefs de l'APN en décembre 2009 et la conférence sur les politiques et la planification de l'APN en mars 2010. • Trois organisations nationales autochtones ont mis en œuvre leurs propres initiatives en matière des droits de la personne en 2010, dont deux séries de dialogues régionaux pancanadiens tenus par l'Assemblée des Premières Nations et le Congrès des Peuples Autochtones. Les représentants de la Commission ont participé aux activités à titre de conférenciers ou fait office d'experts-conseils pour le contenu. • De nombreuses organisations autochtones ont ajouté un contenu sur les droits de la personne ou fait état de causes relatives aux droits de la personne dans leur site Web. *Meilleure compréhension du processus d'examen des plaintes de la Commission par le personnel et les dirigeants des organisations autochtones nationales et régionales, et renforcement de leur capacité à l'expliquer aux autres* comme en témoignent les résultats d'une enquête téléphonique nationale effectuée par la Commission auprès d'organisations des Premières nations et autochtones représentatives. Selon les conclusions de l'enquête, le degré de sensibilisation moyen à la LCDP, indiqué par les participants eux-mêmes, était de 2,9 sur 5. Lorsqu'on leur a demandé d'indiquer jusqu'à quel point ils se sentiraient à l'aise d'expliquer la LCDP, les participants se sont attribué une note moyenne de seulement 2,4 sur 5, ce qui montre bien la nécessité de mettre au point des outils de communication dans une langue claire pour transmettre cette information. Il s'agissait de la première enquête de ce genre entreprise par la Commission. Le taux de réponse de 85 p. 100 obtenu a permis à la Commission d'établir des données de référence pour l'évaluation des progrès accomplis en matière de sensibilisation l'année suivante.	Égalité, respect des droits de la personne et protection contre la discrimination – Après des années de débat, le Parlement a abrogé, en juin 2008, l'article de la LCDP en vertu duquel les Premières nations ne pouvaient bénéficier pleinement des protections prévues par cette loi en matière des droits de la personne. Le train de mesures découlant de l'abrogation doit être déployé d'ici juin 2011. L'abrogation de cet article marque un point tournant dans l'évolution de la législation sur les droits de la personne au Canada.

Priorités de gestion	Type	État	Lien avec le résultat stratégique
Renforcement du cadre de gestion	En cours	Tous les objectifs ont été atteints – Guidée par le plan d'action pluriannuel de son Cadre de responsabilisation de gestion, la Commission est parvenue à renforcer son cadre de gestion comme l'indiquent les notes qui lui ont été attribuées lors de l'évaluation de son CRG par le SCT en 2009 et les observations positives du SCT concernant la capacité de gestion de la Commission. La Commission a amélioré la note obtenue pour 57 p. 100 des éléments de preuve évalués (12 améliorations sur 21 évaluations), alors que 33 p. 100 des notes sont demeurées les mêmes. Comme prévu, la Commission a conservé une bonne note en ce qui concerne l'existence d'une culture organisationnelle fondée sur le respect mutuel, l'intégrité et le professionnalisme.	Égalité, respect des droits de la personne et protection contre la discrimination.

Analyse du risque

La Commission a cerné trois facteurs de risque susceptibles d'avoir une influence sur ses priorités, ses plans et son rendement. Ces facteurs de risque, ainsi que d'autres risques liés à l'exécution de ses activités de programme ont été surveillés, évalués et gérés par la direction au cours de l'exercice.

1. Risque que la Commission ne puisse s'acquitter de son mandat avec ses ressources actuelles.

Ce risque est imputable à des exigences concurrentes supplémentaires qui drainent les ressources de la Commission. Les principaux facteurs à cet égard sont les modifications apportées à la LCDP qui ont eu pour effet d'élargir le mandat de la Commission en permettant aux Premières nations et à leurs membres de présenter des plaintes sur des questions visées par la *Loi sur les Indiens* de même qu'à la complexité croissante des questions relatives aux droits de la personne traitées par la Commission. Ces plaintes ont exigé des analyses approfondies de la législation et des politiques en vigueur.

Afin d'atténuer ce risque, la Commission a mis en œuvre une initiative d'harmonisation stratégique afin de mieux adapter ses capacités aux résultats attendus. À cet égard, l'examen du modèle de prestation de services de la Commission a été l'un des éléments déterminants de l'initiative, puisqu'il lui a permis de rationaliser ses opérations, de simplifier sa structure de gestion et de fermer les bureaux de Vancouver, de Toronto et d'Halifax.

2. Risque que la demande et les attentes élevées associées à l'abrogation de l'article 67 de la LCDP excèdent le mandat de la Commission ou les ressources dont elle dispose.

Afin d'atténuer ce risque, la Commission, de concert avec le ministère de la Justice du Canada, a préparé une présentation au Conseil du Trésor au début de 2009. Les fonds demandés lui ont été remis en juin 2009.

La Commission a par ailleurs reçu beaucoup plus de demandes de séances de dialogue, d'exposés et de séances de formation que prévu et a répondu favorablement à plus de 50 d'entre elles. Pour ce faire, elle a décuplé ses ressources, surtout en ce qui a trait au soutien logistique, en mettant à contribution les organisations hôtes et ses partenaires, et en procédant à des réaffectations de fonds à l'interne.

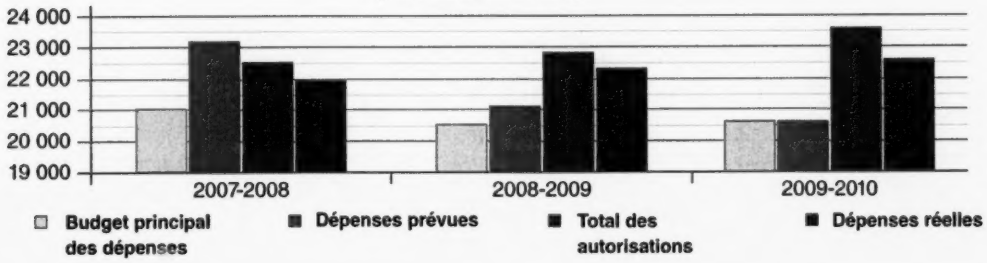
3. Risque que le mandat de la Commission ne soit pas bien compris.

Si les Canadiens ne comprennent pas ce que la Commission peut – et ne peut pas – faire, ils risquent de ne pas recourir à ses services en cas de besoin (p. ex. lorsqu'ils sont victimes de discrimination) ou d'avoir des attentes irréalistes quant à ce que la Commission peut faire pour les aider. Le besoin de sensibiliser davantage le public aux droits de la personne et d'améliorer ses connaissances se fait de plus en plus sentir. C'est pourquoi chacune des activités de programme de la Commission comprend un élément destiné à promouvoir la prévention et à veiller à ce que les milieux de travail soient exempts de toute discrimination. Des détails sont fournis à la section II du présent rapport.

Profil des dépenses

Évolution des dépenses de la Commission

(en milliers de dollars)



Les écarts positifs de 1,5 million de dollars en 2007-2008 et de 2,3 millions de dollars en 2008-2009 entre le Budget principal des dépenses et le total des autorisations s'expliquent principalement par l'obtention d'un financement temporaire pour les raisons suivantes :

- Report sur les exercices ultérieurs de fonds de fonctionnement (0,9 million de dollars en 2007-2008 et 0,5 million de dollars en 2008-2009);
- Remboursement des dépenses admissibles liées à la liste de paie en ce qui concerne les indemnités de départ et les prestations parentales (0,5 million de dollars en 2007-2008 et 0,5 million de dollars en 2008-2009);
- Augmentations salariales découlant de la signature de nouvelles conventions collectives (0,1 million de dollars en 2007-2008 et 1,3 million de dollars en 2008-2009).

En 2009-2010, l'écart positif de 3,0 millions de dollars entre le Budget principal des dépenses et le total des autorisations était principalement attribuable à l'obtention d'un financement temporaire pour les raisons suivantes :

- 0,7 million de dollars pour l'abrogation de l'article 67 de la LCDP;
- 0,4 million de dollars pour le report aux exercices ultérieurs de fonds de fonctionnement;
- 0,5 million de dollars pour le remboursement des dépenses admissibles liées à la liste de paye en ce qui concerne les indemnités de départ et les prestations parentales;
- 0,9 million de dollars pour les augmentations de salaire découlant de la signature de nouvelles conventions collectives.

Comme indiqué dans le Rapport sur les plans et les priorités de 2007-2008, les dépenses prévues comprenaient une somme de 2,2 millions de dollars (0,6 million de dollars en 2008-2009) pour le financement lié à l'abrogation de l'article 67 de la LCDP. Or, ce financement n'a pas été reçu en 2007-2008 ni en 2008-2009, mais au milieu de l'exercice 2009-2010, ce qui explique l'écart entre le total des autorisations et les dépenses réelles en 2009-2010.

Crédits votés et législatifs (en milliers de dollars)

Crédit voté ou législatif (L)	Libellé tronqué pour le crédit voté ou législatif	Dépenses réelles 2007-2008	Dépenses réelles 2008-2009	Budget principal des dépenses 2009-2010	Dépenses réelles 2009-2010
10	Dépenses de programme	19 706	19 963	18 478	19 945
(L)	Contributions aux régimes d'avantages sociaux des employés	2 287	2 406	2 173	2 684
	Total	**21 993**	**22 369**	**20 651**	**22 629**

ANALYSE DES ACTIVITÉS DE PROGRAMME PAR RÉSULTAT STRATÉGIQUE

2.1 Résultat stratégique

La Commission œuvre en faveur de l'égalité, du respect des droits de la personne et de la protection contre la discrimination en favorisant une meilleure compréhension et un respect accru de la LCDP et la LEE par les employeurs et les fournisseurs de services sous réglementation fédérale ainsi que par le public qu'ils servent. Lorsque les organisations sont sensibilisées aux droits de la personne, tiennent compte des besoins spéciaux et règlent les problèmes avant qu'ils ne mènent à des plaintes pour discrimination, toute la population canadienne en bénéficie.

Les résultats attendus et réels des trois programmes qui contribuent à l'obtention de ce résultat stratégique sont décrits ci-dessous.

2.1.1 Programme de développement et de diffusion des connaissances sur les droits de la personne

Activité de programme : Programme de développement et de diffusion des connaissances sur les droits de la personne					
Ressources financières en 2009-2010 (en milliers de dollars)			**Ressources humaines en 2009-2010** (en ETP)		
Dépenses prévues	**Total des autorisations**	**Dépenses réelles**	**Prévues**	**Réelles**	**Écart**
2 725	3 697	3 442	21	21	—
Résultats attendus	**Indicateurs de rendement**	**Objectifs**	**Rendement**		**Sommaire du rendement**
Les employeurs et les fournisseurs de services sous réglementation fédérale, ainsi que le public qu'ils servent, ont une meilleure connaissance et une meilleure compréhension des lois.	Nombre de nouveaux produits et activités visant la diffusion des connaissances.	Huit par an.	Objectif atteint		Neuf produits ont été lancés.
	Nombre de visites sur le site Web et d'abonnés aux mises à jour de l'information.	525 000 visites sur le site Web et 1 470 abonnés.	Objectif dépassé		1 458 664 visites sur le site Web et 2 223 abonnés.
	Le pourcentage de gestionnaires des ressources humaines qui, dans les ministères fédéraux, connaissent les obligations des employeurs en vertu des lois.	À déterminer à la suite de la première enquête.	S.O.		Il a été déterminé, à la suite de consultations avec les organismes centraux, que la réalisation d'une enquête ne serait pas possible. La Commission a révisé son Cadre de mesure du rendement afin d'y faire état de mesures plus appropriées.

www.chrc-ccdp.ca/knowledge_connaissances/default-fr.asp

Résumé de l'activité de programme

Ce programme contribue à favoriser à la fois la compréhension et le respect de la LCDP et de la LEE. Grâce au développement des connaissances, les programmes, les interventions et les décisions sont fondés sur des éléments probants et des pratiques exemplaires. Les produits de diffusion des connaissances comprennent des études, des politiques, des instruments réglementaires et des rapports spéciaux. Des renseignements ou des avis sont fournis à la Commission, au Parlement, aux ministères et organismes fédéraux, aux sociétés d'État, aux organisations du secteur privé sous réglementation fédérale et aux citoyens. Des partenariats avec d'autres commissions des droits de la personne ainsi qu'avec des organisations gouvernementales ou non gouvernementales, des instituts de recherche et des organisations internationales sont établis et maintenus en vue d'optimiser les activités de développement et de diffusion des connaissances dans les domaines d'intérêt commun.

Avantages pour les Canadiens

La Commission développe des connaissances et entreprend des activités ou des initiatives dans le but de mieux faire connaître les lois et principes régissant les droits de la personne ainsi que les enjeux qui s'y rattachent. Dans la mesure où les intervenants clés participent à l'élaboration de produits pouvant être facilement consultés en ligne, les Canadiens ont accès à des textes de qualité.

Une fois que les produits et les activités de la Commission seront connus, on s'attend à ce que les intéressés comprennent les principaux messages et soient incités à appliquer les connaissances nouvellement acquises. À terme, les organisations sous réglementation fédérale et le public qu'elles servent auront une meilleure compréhension des droits et responsabilités prévus par la LCDP et la LEE. Une compréhension commune des lois constitue une bonne assise pour assurer l'égalité et le respect des droits de la personne.

Analyse du rendement

Le nombre de visites sur le site Web de la Commission a presque triplé cette année et on a observé une augmentation marquée du nombre d'abonnés. Ces résultats témoignent d'un plus grand intérêt pour le travail de la Commission et portent à croire que la Commission est considérée comme une importante source d'information. Grâce aux ressources allouées à cette activité de programme en 2009-2010, la Commission a pu concevoir neuf nouveaux produits de diffusion des connaissances.

La propagande haineuse sur Internet

L'important débat public à propos de la propagande haineuse, de la liberté d'expression et du rôle des commissions et des tribunaux des droits de la personne a continué de susciter l'intérêt public en 2009-2010. La Commission a éclairé le débat en présentant un rapport spécial au Parlement qui se penchait sur la question et formulait des recommandations. Comme des renseignements inexacts avaient été diffusés sur la question, la Commission a dû donner des éclaircissements sur son rôle et rétablir la vérité en mettant l'accent sur les relations publiques – comparutions publiques devant le Comité parlementaire, entrevues avec les médias, efforts de liaison, animation de tribunes et exposés présentés lors de

conférences subséquentes. Ces efforts ont contribué à mieux faire comprendre au public la position de la Commission en ce qui a trait à la propagande haineuse sur Internet et à sensibiliser la population à l'importance de la législation relative aux droits de la personne et au rôle crucial des commissions et des tribunaux des droits de la personne pour assurer la protection et la défense de ces droits fondamentaux dans la société canadienne.

Questions relatives aux Autochtones et à l'abrogation de l'article 67

En 2008, la Commission a célébré l'octroi de la sanction royale au projet de loi C-21, qui confère la protection prévue par la législation sur les droits de la personne aux membres des Premières nations vivant sous le régime de la *Loi sur les Indiens*. En 2009-2010, elle a réalisé des études de référence (sondages d'opinion) et déployé des efforts de sensibilisation afin de définir et de clarifier des aspects importants de l'application et des conséquences de la LCDP dans les milieux autochtones. Parmi ces études, mentionnons une analyse juridique du problème de l'équilibre entre les droits individuels et collectifs et la réalisation d'une enquête auprès de 62 groupes des Premières nations pour déterminer dans quelle mesure ils connaissaient la LCDP.

Parallèlement à ses efforts en vue d'inciter les employeurs et les fournisseurs de services à résoudre le plus rapidement possible les problèmes liés aux droits de la personne, la Commission a élaboré des principes directeurs concernant les mécanismes de résolution interne des différends à l'intention des communautés autochtones. Ces outils constitueront une source d'information précieuse qui permettra à la fois de mesurer avec précision et d'élargir la somme de connaissances des collectivités autochtones, des employés de la Commission, des tribunaux et du public. Ces produits auront des retombées positives au fil des années, à mesure que les travaux de recherche assureront une connaissance et une compréhension accrues des principes relatifs aux droits de la personne, à la LCDP et à la LEE, et du nouveau rôle de la Commission.

Déclarations devant le Conseil des droits de l'homme

La Commission a présenté cette année deux déclarations au Conseil des droits de l'homme des Nations Unies : l'une sur les minorités raciales au Canada et l'autre sur les droits des Autochtones au Canada. Ces initiatives, qui ont rehaussé le profil de la Commission en tant qu'institution nationale des droits de l'homme du Canada, donnent une idée de l'interaction entre les obligations internationales du Canada au chapitre des droits de l'homme et la mise en œuvre de ces droits à l'échelle nationale.

Leçons apprises

La Commission reconnaît que ses ressources limitées doivent être canalisées de manière encore plus stratégique en privilégiant les activités ayant le plus grand rayonnement possible et les retombées les plus favorables sur la société canadienne.

Le débat sur l'équilibre entre la liberté d'expression et la protection des Canadiens contre la propagande haineuse sur Internet a mis en évidence la nécessité de mieux informer les citoyens et les intervenants sur le rôle et le mandat de la Commission, d'une part, et l'importance de protéger et de promouvoir les principes relatifs aux droits de la personne, d'autre part.

2.1.2 Programme de prévention de la discrimination

Activité de programme : Programme de prévention de la discrimination					
Ressources financières en 2009-2010 (en milliers de dollars)			**Ressources humaines en 2009-2010** (en ETP)		
Dépenses prévues	**Total des autorisations**	**Dépenses réelles**	**Prévues**	**Réelles**	**Écart**
4 721	4 510	4 475	52	35	17*
Résultats attendus	**Indicateurs de rendement**	**Objectifs**	**Rendement**		**Sommaire du rendement**
Les employeurs et les fournisseurs de services sous réglementation fédérale s'efforcent de prévenir la discrimination et de régler les différends à l'interne.	Nombre d'initiatives de prévention menées à bien.	50 par an.	Objectif atteint		53
	Pourcentage de signataires d'un PE sondés semestriellement qui démontrent leur volonté d'agir.	60 p. 100	Objectif dépassé		100 p. 100**
Le modèle de vérification de l'équité en emploi aide les organisations vérifiées à atteindre les objectifs de leur plan d'équité en matière d'emploi.	Nombre de vérifications menées à bien.	40 par an.	Objectif dépassé		53***
	Pourcentage d'organisations vérifiées qui auront atteint les objectifs de leur plan d'équité en matière d'emploi dans les six (6) années suivant la première vérification de l'équité en emploi.	50 p. 100, d'ici mars 2011.	Objectif atteint en partie		Les organisations vérifiées du secteur privé ont atteint 38 p. 100 de leurs objectifs en matière d'EE, et les organisations vérifiées du secteur public, 53 p. 100 de leurs objectifs.

www.chrc-ccdp.ca/preventing_discrimination/default-fr.asp

* L'écart relatif aux ETP est attribuable à des réaffectations à l'interne.

** Bien qu'aucune enquête n'ait été réalisée en 2009-2010, le sommaire du rendement indique que tous les signataires d'un protocole d'entente ont renouvelé leur engagement à l'égard de la prévention de la discrimination en milieu de travail en acceptant de reconduire leur protocole d'entente jusqu'à la fin de l'exercice.

*** Sur les 53 initiatives menées à bien, 12 activités d'apprentissage visaient à appuyer la priorité de la Commission qui consiste à accroître la sensibilisation des communautés autochtones et des Premières nations à la LCDP et à la LEE.

Résumé de l'activité de programme

Ce programme favorise l'instauration et le maintien d'une culture axée sur les droits de la personne au sein des organisations sous réglementation fédérale en faisant la promotion de l'amélioration continue des compétences dans le domaine. Parmi les outils déployés par le programme pour promouvoir la prévention de la discrimination et atteindre les objectifs relatifs à l'équité en matière d'emploi, mentionnons les initiatives de prévention, les vérifications de l'équité en emploi ainsi que des programmes et activités d'apprentissage. Les intervenants que le programme rallie à ses objectifs incluent des ministères et organismes fédéraux, des sociétés d'État, des organisations du secteur privé, des organismes provinciaux et territoriaux, des organisations internationales, des syndicats et d'autres organisations non gouvernementales.

Avantages pour les Canadiens

La prévention de la discrimination favorise une meilleure compréhension des principes relatifs aux droits de la personne, a un effet dissuasif, contribue à l'élimination des pratiques discriminatoires et favorise l'égalité. Il est beaucoup plus efficace de mettre en place des pratiques permettant de prévenir activement la discrimination à l'endroit des Canadiens que de régler les problèmes relatifs à la discrimination après coup. De la même façon, il vaut mieux favoriser des relations respectueuses que s'efforcer de réparer des relations endommagées par des pratiques discriminatoires. Les vérifications de l'équité en emploi contribuent à l'obtention de ce résultat en faisant en sorte que les employeurs sous réglementation fédérale se conforment à la LEE et que les groupes désignés soient représentés de façon satisfaisante, en dépit de l'évolution démographique continue.

Analyse du rendement

En 2009-2010, ce programme a atteint la plupart de ses objectifs de rendement en ce qui a trait aux initiatives de prévention, aux vérifications de l'équité en emploi et à la mobilisation des employeurs. En analysant le rendement du programme au cours des dernières années, la Commission a constaté que, si la majorité des employeurs reconnaissent l'importance de l'instauration et du maintien d'une culture en milieu de travail axée sur la diversité et le respect, ils n'ont pas toujours les connaissances et les outils dont ils auraient besoin pour élargir la portée de leurs programmes. Pour combler cette lacune souvent observée, la Commission concentrera ses efforts de prévention sur l'amélioration des compétences relatives aux droits de la personne au sein des milieux de travail sous réglementation fédérale en se servant de son nouveau Modèle de maturité pour les droits de la personne (MMDP).

Le MMDP constitue une feuille de route novatrice et un cadre de mesure du rendement à l'usage des employeurs, des fournisseurs de services et des agents négociateurs qui se sont engagés à mettre en place une culture autonome des droits de la personne au sein de leur milieu de travail grâce à l'intégration systématique des droits de la personne à l'ensemble des politiques, pratiques et processus. L'harmonisation des cultures internes et des attentes relatives au service de première ligne contribuera à la réalisation des objectifs liés aux activités de l'organisation.

En 2009-2010, la Commission a élaboré une approche en vue de la mise en œuvre du MMDP, dans le cadre d'un projet pilote, en collaboration avec des intervenants clés. La Commission intégrera de nombreux aspects de son rôle et de ses responsabilités au MMDP et créera des synergies particulières avec le programme de vérifications de l'équité en emploi.

Afin d'accroître l'influence du programme de vérifications de l'équité en emploi sur les taux de représentation des groupes désignés au sein de l'effectif, et dans la foulée d'importantes consultations menées notamment auprès des associations d'employeurs et des syndicats, le modèle fonctionnel des vérifications de l'équité en emploi a été remanié pour intégrer une approche axée sur les résultats et le risque. Les rapports

d'équité en matière d'emploi mettront l'accent sur la reconnaissance des réussites et des progrès généraux de chaque employeur. En revanche, les employeurs sont invités à aller au-delà des exigences législatives minimales en tenant compte de l'augmentation continue de la disponibilité des membres des groupes désignés au sein du marché du travail. Le nouveau modèle fonctionnel d'équité en emploi appuie le MMDP en incitant les employeurs à dépasser les objectifs d'équité en emploi à l'interne.

Leçons apprises

D'après l'analyse de la Commission, même si le programme de prévention de la discrimination a eu une incidence positive sur les milieux de travail et les centres de services canadiens, les ressources nécessaires pour favoriser, alimenter et maintenir de multiples relations de collaboration sont considérables. Il serait donc plus efficace d'aider les organisations à s'aider elles-mêmes. La conception du MMDP constitue un exemple de la manière dont la Commission s'attache à canaliser ses ressources limitées afin d'avoir les retombées les plus importants possibles dans les milieux de travail sous réglementation fédérale.

2.1.3 Programme de règlement des différends en matière de droits de la personne

<table>
<tr><th colspan="6">Activité de programme :
Programme de règlement des différends en matière de droits de la personne</th></tr>
<tr><td colspan="3">Ressources financières en 2009-2010 (en milliers de dollars)</td><td colspan="3">Ressources humaines en 2009-2010 (en ETP)</td></tr>
<tr><td>Dépenses prévues</td><td>Total des autorisations</td><td>Dépenses réelles</td><td>Prévues</td><td>Réelles</td><td>Écart</td></tr>
<tr><td>8 126</td><td>9 155</td><td>8 555</td><td>64</td><td>70</td><td>(6)</td></tr>
<tr><td>Résultats attendus</td><td>Indicateurs de rendement</td><td>Objectifs</td><td colspan="2">Rendement</td><td>Sommaire du rendement</td></tr>
<tr><td rowspan="2">L'intervention de la Commission facilite le règlement des différends à l'amiable au plus tôt, sert l'intérêt public et favorise une meilleure compréhension de la LCDP.</td><td>Le rapport entre le nombre de nouveaux différends et celui des différends traités tout au long du processus de règlement des différends.</td><td>Un rapport 1:1.</td><td colspan="2">Objectif en grande partie atteint</td><td>1:2</td></tr>
<tr><td>D'ici 2011, le pourcentage de différends résolus par rapport au nombre traité par la Commission.</td><td>40 p. 100 d'ici 2011, ou un point de référence établi après un an de collecte de données.</td><td colspan="2">Objectif pour la plus grande partie atteint</td><td>31 p. 100</td></tr>
<tr><td>Les parties au différend sont satisfaites du processus de règlement.</td><td>Lorsqu'on les sonde, les parties au différend disent avoir trouvé le processus de règlement équitable, convivial et souple.</td><td>À déterminer.</td><td colspan="2">Objectif en grande partie atteint</td><td>Une évaluation exploratoire des services de médiation indique que les participants ont été très satisfaits du processus (moyenne de 5,34 sur 6).</td></tr>
</table>

www.chrc-ccdp.ca/disputeresolution_reglementdifferends/default-fr.asp

Résumé de l'activité de programme

Ce programme s'attaque à la discrimination en assurant le traitement des plaintes et des problèmes individuels ou systémiques soulevés par des personnes ou des groupes contre des employeurs et des fournisseurs de services sous réglementation fédérale. La Commission fait usage de son pouvoir discrétionnaire au moment de choisir le mode de règlement des différends le plus approprié, soit la tenue d'une enquête, la médiation ou la conciliation. La Commission intervient à toutes les étapes du processus. Elle détermine si la tenue d'une enquête plus approfondie s'impose, participe à toutes les séances de médiation qui précèdent l'audition du Tribunal et représente l'intérêt public en comparaissant devant le Tribunal canadien des droits de la personne.

Avantages pour les Canadiens

L'avantage pour les Canadiens est qu'ils bénéficient d'un processus juste et efficace qui vise à assurer la conformité aux droits fondamentaux protégés par la LCDP. Leur satisfaction à l'égard des services reçus constitue un indicateur important de la réussite de la Commission. Cette dernière insiste sur l'importance de traiter les plaintes et de trouver des solutions par le dialogue en privilégiant des modes de règlement à l'amiable. Quelle que soit l'issue – même si la plainte n'est pas réglée – les parties tirent profit d'un processus équitable, rapide et accessible en matière de droits de la personne et ont une meilleure compréhension de la LCDP.

En participant à des causes de droits de la personne qui font jurisprudence, la Commission contribue à l'évolution du droit dans sa branche, ce qui accroît la protection de tous les Canadiens et confirme la valeur fondamentale du soutien à la diversité.

Analyse du rendement

Au cours de la période visée, le Programme de règlement des différends en matière de droits de la personne a progressé par rapport aux résutats attendus. Les efforts déployés ont permis de régler 31 p. 100 des différends et d'obtenir un ratio de 1,2 à 1 entre le nombre de nouveaux différends reçus et le nombre de différends traités. Ces résultats indiquent que les objectifs de rendement du Programme ont été atteints à hauteur de 80 p. 100.

Au cours de l'année, la Commission a connu un accroissement considérable de sa charge de travail alors que son niveau de ressources demeurait le même. Cette situation a nui à sa capacité de maintenir un équilibre entre les nouveaux différends et les règlements traités. Afin de composer avec l'augmentation du nombre de dossiers, des ressources ont été détournées du processus de règlement anticipé des différends, ce qui s'est traduit par une diminution du nombre de différends résolus.

En ce qui concerne l'établissement d'un objectif pour son troisième indicateur de rendement, la Commission a sondé un certain nombre de plaignants et de défendeurs ayant participé au processus de médiation. Les participants ont fait état en moyenne d'un taux de satisfaction de 65 p. 100 et d'un niveau de confiance de 78 p. 100 à l'égard de l'entente conclue. Les résultats constituent des données de référence qui serviront dans le cadre d'autres mesures du rendement.

Leçons apprises

Pour faire face à l'augmentation de la charge de travail, on a décidé de suspendre le processus de règlement anticipé des différends. Or, le règlement des différends en amont du processus comporte des avantages, et le degré de satisfaction des parties est généralement plus élevé lorsqu'elles sont en mesure de résoudre leurs différends sans tarder. Le règlement anticipé des différends est une initiative relativement nouvelle conçue pour aider les parties à résoudre leurs différends avant le dépôt d'une plainte en bonne et due forme. Une évaluation de l'initiative de règlement anticipé permettra l'élaboration d'analyses de rentabilisation et de stratégies pour, à terme, continuer d'offrir aux parties la possibilité d'avoir recours au règlement anticipé.

2.1.4 Services internes

Activité de programme : Services internes					
Ressources financières en 2009-2010 (en milliers de dollars)			**Ressources humaines en 2009-2010** (en ETP)		
Dépenses prévues	Total des autorisations	Dépenses réelles	Prévues	Réelles	Écart
5 080	6 311	6 157	53	60	(7)

Résumé de l'activité de programme

Les services internes sont des groupes d'activités et de ressources connexes qui sont gérés de façon à répondre aux besoins des programmes et des autres obligations générales de la Commission. Ces groupes sont les suivants : services de gestion et de surveillance, services de communications, services juridiques, services de gestion des ressources humaines, services de gestion des finances, services de gestion de l'information, services de technologies de l'information, services de gestion des biens, services de gestion du matériel, services de gestion des acquisitions et services de gestion des voyages et autres services administratifs. Les services internes regroupent uniquement les activités et les ressources destinées à l'ensemble de l'organisation et non celles se rapportant à un programme particulier.

Avantages pour les Canadiens

Les services internes appuient une gestion efficiente, efficace et économique des ressources requises par le programme et veillent à ce que ces dernières correspondent aux priorités et aux réalisations visées de la Commission en vue de l'obtention des résultats attendus. Le fait de confirmer que les gestionnaires et les employés utilisent des pratiques de gestion des activités exemplaires témoigne d'une administration responsable et digne de confiance.

Analyse du rendement

Les services internes ont réalisé un sondage à l'interne pour mesurer le niveau de satisfaction des gestionnaires de programme, qui a révélé que ces derniers étaient dans l'ensemble satisfaits. À l'appui des pratiques de gestion exemplaires, la Commission a mis en évidence les domaines les plus importants de prestation des services internes et a élaboré une série de neuf normes de services au total qui ont été adoptées pour les ressources humaines, la planification, les finances et l'administration, et la gestion de l'information ou la technologie de l'information. Bien que les objectifs de rendement soient habituellement établis à l'interne pour ces activités, la Commission tient également compte des conclusions des évaluations des organismes centraux et des vérifications horizontales afin de cerner les éléments qui pourraient être améliorés et d'accroître continuellement le rendement des services internes.

Leçons apprises

Même si la mise en œuvre de mesures en vue d'améliorer la note attribuée à notre CRG cadrait avec notre priorité générale en matière de gestion et s'inscrivait dans un plan exhaustif, l'établissement de normes de services s'est avéré plus difficile que prévu. Si les études menées dans un premier temps laissaient entendre qu'il était tout à fait possible d'adopter des normes de services élaborées par des organisations semblables, une analyse plus approfondie a révélé que ces normes représentaient souvent des attentes reposant sur une compréhension mutuelle et qu'elles étaient principalement de nature verbale.

RENSEIGNEMENTS SUPPLÉMENTAIRES

3.1 Principales données financières

Les principales données financières figurant dans le présent rapport sur le rendement visent à fournir un aperçu de la situation et des opérations financières de la Commission. Les états financiers de la Commission peuvent être consultés à l'adresse : www.chrc-ccdp.gc.ca/publications/dpr_rsr/fs_0910_ef-fr.asp

État sommaire de la situation financière

À la fin de l'exercice (au 31 mars 2010)

(en milliers de dollars)	Variation (en p. 100)	2010	2009
Éléments d'actif			
Éléments d'actif financiers	-21	**99**	125
Éléments d'actif non financiers	14	**1 210**	1 060
Actif total	10	**1 309**	1 185
Passif	-4	**6 683**	6 931
Avoir du Canada	-6	**(5 374)**	(5 746)
Passif total et avoir du Canada	10	**1 309**	1 185

L'actif total s'élevait à 1,3 million de dollars à la fin de 2009-2010, ce qui représente une augmentation de 0,1 million de dollars (10 p. 100) par rapport à l'actif total de l'exercice précédent, qui s'établissait à 1,2 million de dollars. Les immobilisations corporelles (c.-à-d. le matériel et les logiciels informatiques), d'un montant de 1,2 million de dollars, représentaient 90 p. 100 de l'actif total.

Le passif total s'élevait à 6,7 millions de dollars à la fin de 2009-2010, ce qui représente une diminution de 0,2 million de dollars (4 p. 100) par rapport au passif total de l'exercice précédent, qui s'établissait à 6,9 millions de dollars. Ce passif est composé des éléments suivants : indemnités de départ des employés (3,6 millions de dollars), comptes créditeurs (2,2 millions de dollars) et paye de vacances et avantages d'indemnisation (0,9 million de dollars).

État sommaire de la situation financière

À la fin de l'exercice (au 31 mars 2010)

(en milliers de dollars)	Variation (en p. 100)	**2010**	2009
Dépenses			
Total des dépenses	-1	**26 005**	26 343
Revenus			
Total des revenus	-94	**1**	16
Coût net des opérations	**-1**	**26 004**	26 327

Les dépenses totales de la Commission s'élevaient à 26,0 millions de dollars en 2009-2010. La plus grande partie des fonds, soit 9,9 millions de dollars ou 38 p. 100, a été allouée au programme de règlement des différends liés aux droits de la personne, alors que le reste a été affecté au programme de prévention de la discrimination (5,3 millions de dollars ou 20 p. 100), au programme de développement et de diffusion des connaissances sur les droits de la personne (3,8 millions de dollars ou 15 p. 100) et aux services internes (7,0 millions de dollars ou 27 p. 100).

États financiers

Les états financiers de la Commission pour la période visée par le présent rapport peuvent être consultés sur le site Web de la Commission, à l'adresse : www.chrc-ccdp.gc.ca/publications/dpr-rsr/fs_0910_ef-fr.asp

3.2 Liste des tableaux d'information supplémentaires

Les tableaux qui suivent peuvent être consultés sur le site Web du Secrétariat du Conseil du Trésor : www.tbs-sct.gc.ca/dpr-rmr/2009-2010/index-fra.asp

- Frais d'utilisation
- Achats écologiques